



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 de enero al 30 de Junio 2020.

En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

Tabla No.1 Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

PQRS Recibidas del 01 de Enero al 30 de Junio 2020	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	4	0,72%
Derecho de petición - consulta	31	5,61%
Derechos de petición alumbrado publico	34	6,15%
Derechos de petición otros casos	42	7,59%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	77	13,92%
Solicitudes devolución dinero	19	3,44%
Solicitudes oficiales	18	3,25%
Solicitudes valorización	7	1,27%
Solicitudes de acceso a la información publica	6	1,08%
Agradecimiento	2	0,36%
Petición	53	9,58%
Queja	5	0,90%
Reclamos	16	2,89%
Sugerencias	1	0,18%
Buzón	3	0,54%
Solicitudes Informativas no Rta	113	20,43%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	122	22,06%
TOTALES	553	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (187) requerimientos con una frecuencia del 33.08%, Solicitudes Alumbrado público con una cantidad de (77) solicitudes con una frecuencia del 13.92%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (122) con una frecuencia del 22.06%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (113) con una frecuencia del 20.43%, Solicitudes oficiales (18) con una frecuencia del 3.25%, Solicitudes devolución de dinero (19) con una frecuencia del 3.44%, Solicitudes de



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

acceso a la información pública (6) con una frecuencia de 1.08%, Solicitudes Valorización (7) con una frecuencia del 1.27%.



Gráfico No.1 PQRS recibidos.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, en este periodo se evidencia que el canal más utilizado es por vía física con una frecuencia del 63.47%, el Ciac con una frecuencia del 11.21%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 6.33%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, este canal está siendo uno de los aplicativos más utilizados por los usuarios, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 18.44%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.54%.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	62	3	35	351	102	553
TOTAL %	11,21%	0,54%	6,33%	63,47%	18,44%	100,00%

Tabla No.2 Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.

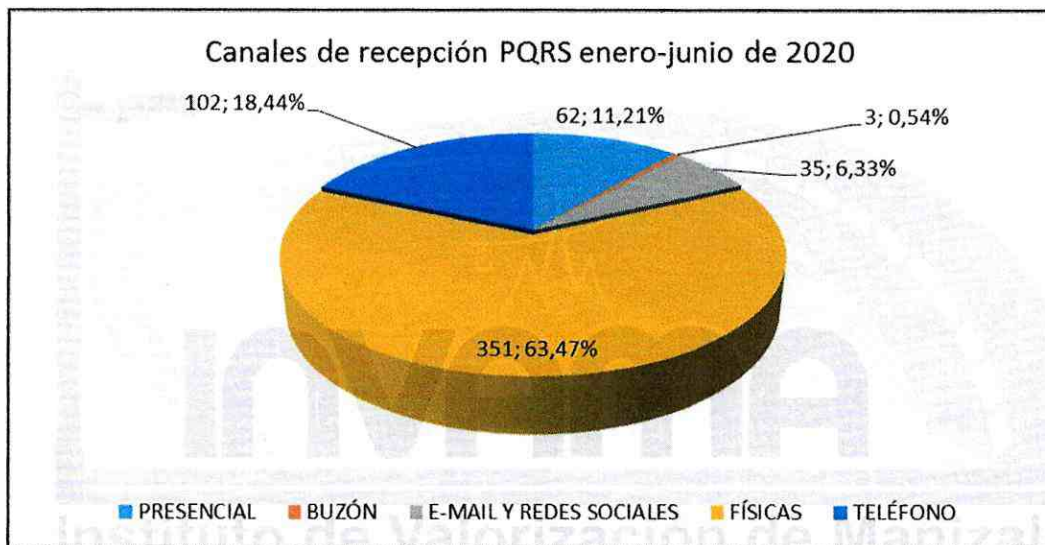
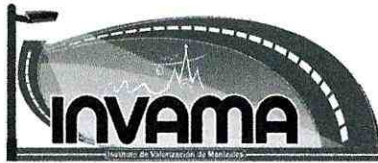


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS.

La distribución de PQRS por dependencia que emite respuesta, se puede observar en la siguiente tabla, se registraron las PQRS que se presentaron en las diferentes dependencias, en la tabla No.3 la dependencia con más derechos de petición y solicitudes fue la Unidad Tecina con una frecuencia del 47.73%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 39.78%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 8.86%, Gestión Humana con una frecuencia de 2.16%, La Gerencia con una frecuencia del 1.44%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de enero a 30 de Junio/2020**

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Control Interno	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	31	0	0	31
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	34	34
Derechos de petición otros casos	0	0	0	2	0	8	8	24	42
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	8	7	62	77
Solicitudes oficiales	0	0	2	0	0	6	3	10	21
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	3	2	5
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	19	0	0	19
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	2	0	0	1	1	3	7
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Petición	0	0	0	0	0	5	5	43	53
Queja	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Reclamos	0	0	0	0	0	2	0	14	16
Sugerencias	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Solicitudes informativas no requiere respuesta	8	0	8	0	0	15	22	58	111
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	0	122	0	0	122
TOTALES	8	0	12	2	0	218	49	264	553

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la **tabla 4**, del total de PQRS, en el Área de la Unidad Técnica se presentaron (269) solicitudes, Ciento noventa y uno (191) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 71.00%, Veintiocho (28) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 10.41%, Cincuenta (50) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 18.59%, en la Unidad Financiera se presentaron Doscientos veinte (220) solicitudes, Ciento cuarentaisiete (147) cerradas a tiempo con una frecuencia del 67.12%, Dos (2) se cerró por fuera del tiempo con una frecuencia del 0.90%, Setentauna (71) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 31.98%, En la unida Jurídica se presentaron Cuarenta y dos (42) solicitudes, Treinta y nueve (39) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 92.86,%, Una (1) se encuentra cerrada retrasada con una frecuencia del 2.38%, Dos (2) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.76%, en Gestión Humana se presentaron Doce (12) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentaron Ocho (8) solicitud cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentaron (2) solicitudes cerradas eficazmente.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	8	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100 %
Unidad Técnica	191	71,00 %	28	10,41%	50	18,59 %	0	0,00%	269	100 %
Unidad Jurídica	39	92,86 %	1	2,38%	2	4,76%	0	0,00%	42	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	147	67,12 %	2	0,90%	71	31,98 %	0	0,00%	220	100 %
Gestión Humana	12	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	100 %
Control Interno	2	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100 %
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
TOTAL	399	72,15 %	31	5,61%	123	22,24 %	0	0,00%	553	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2020 se ha incluido un nuevo capítulo (SOLICITUDES DE INFORMACIÓN), con el fin de cumplir a cabalidad con el artículo 52 de la ley 1712, en la **tabla 5**, podemos ver el número de solicitudes que se presentaron en cada unidad de la entidad.

La mayor cantidad la tiene la unidad Financiera con (169) solicitudes con una frecuencia del 46.4%, la unidad Técnica con (146) solicitudes con una frecuencia del 40.1%, la unidad Jurídica con (29) solicitudes con una frecuencia del 8.%, la Gerencia con Ocho (8) Solicitud con una frecuencia del 3.3%, Gestión Humana con Doce (12) solicitudes con una frecuencia del 3.3%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbrado Público	Solicitudes de Oficiales	Solicitudes de Valorización	Solicitudes de Acceso a la información pública	Solicitudes de Devolución Dinero	Solicitudes de Informativas no Respuesta	Solicitudes de Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	8	0	8	2,2%
Unidad Técnica	4	69	10	2	3	0	58	0	146	40,1 %
Unidad Jurídica	0	0	3	3	1	0	22	0	29	8,0%
Unidad Financiera y Administrativa	0	8	6	0	1	19	15	120	169	46,4 %
Gestión Humana	0	0	2	0	2	0	8	0	12	3,3%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	4	77	21	5	7	19	111	120	364	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

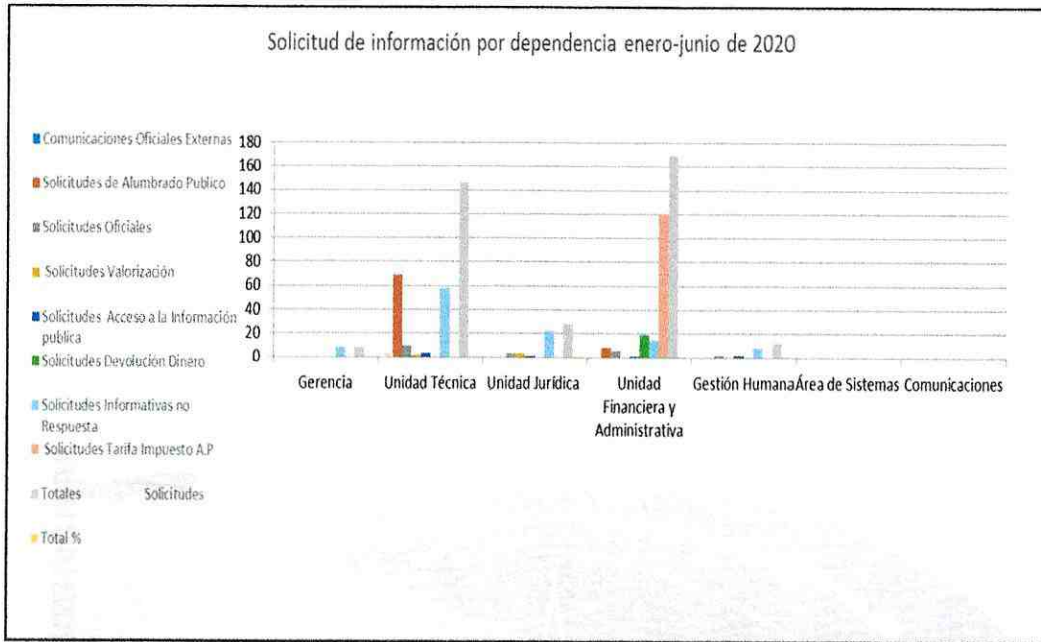


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el primer Semestre del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	123	65%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	13	7%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	51	27%	0	0%
CONTROL INTERNO	2	1.0%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	189	100%	0	0%

Tabla 6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

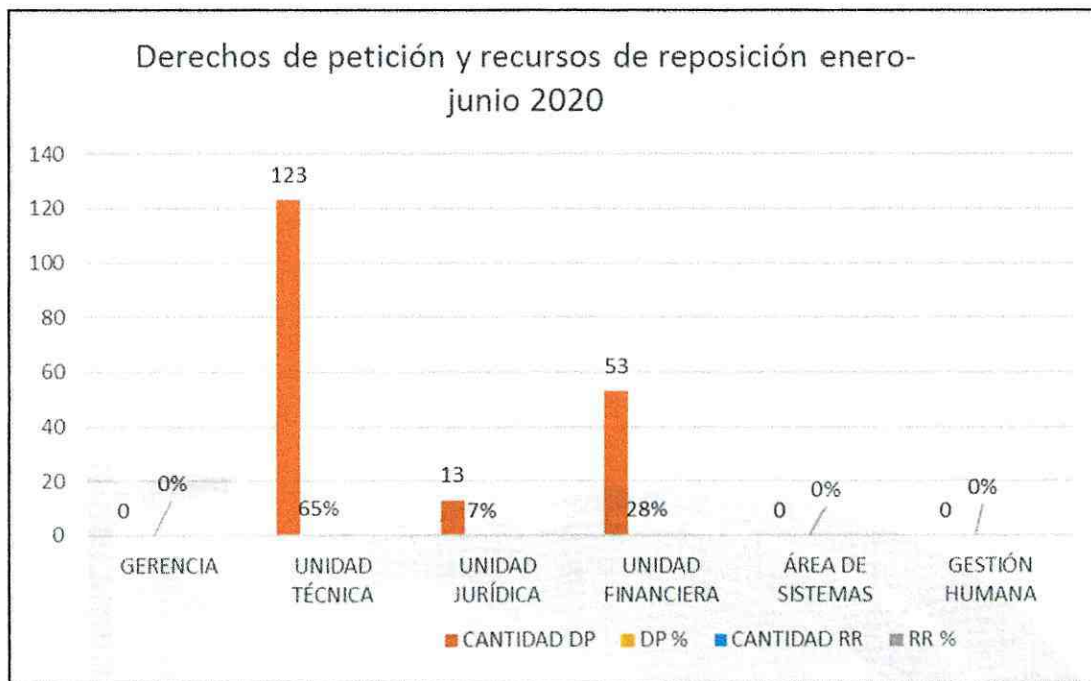


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN PQRS Y Ventanilla Única

ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Técnica	71	58%	27	22%	25	20%	0	0%	123	100%
Unidad Jurídica	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	13	100%
Unidad Financiera y Administrativa	32	64%	0	0%	18	34%	1	2%	51	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Control Interno	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTALES	117		28		43		1		189	100%

Tabla 7. Eficacia de respuesta de los derechos de petición.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de enero a 30 de Junio/2020**

TIPO DERECHO PETICION	Gerencia	Unidad Técnica	Unidad Jurídica	Unidad Financiera y Administrativa	Sistemas	Gestión Humana	Control interno	TOTALES
DP CONSULTA	0	0	0	31	0	0	0	31
DP OTROS CASOS	0	23	9	8	0	0	2	42
DP ALUMBRADO PÚBLICO	0	34	0	0	0	0	0	34
SUBTOTAL	0	57	9	39	0	0	2	107
CERRADA EIFCAZ	0	52	9	37	0	0	2	100
% CERRADA A TIEMPO	100%	91%	100%	95%	100%	100%	100%	93%
CERRADA RETRASADA	0	5	0	2	0	0	0	7
% CERRADA RETRASADA	100%	9%	0%	5%	100%	100%	0%	7%
EN PROCESO CON TIEMPO	0	0	0	0	0	0	0	0
% EN PROCESO	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
ABIERTA RETRASADAS	0	0	0	0	0	0	0	0
% ABIERTAS	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
TOTAL	0	57	9	39	0	0	2	107
TOTAL %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 7b. Eficacia de respuesta de los derechos de petición, Ventanilla Única

En la **tabla 7b**, se evidencia que de (57) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, cincuenta y dos (52) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 91%, (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 9%, en la Unidad Financiera se presentaron (39) Requerimientos, treinta y siete (37) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 95%, dos (2) cerrados retrasados con una frecuencia del 5%, en la unidad Jurídica se presentaron nueve (9) Requerimientos se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentaron (2) Requerimientos cerrados eficazmente.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 30 de Junio/2020

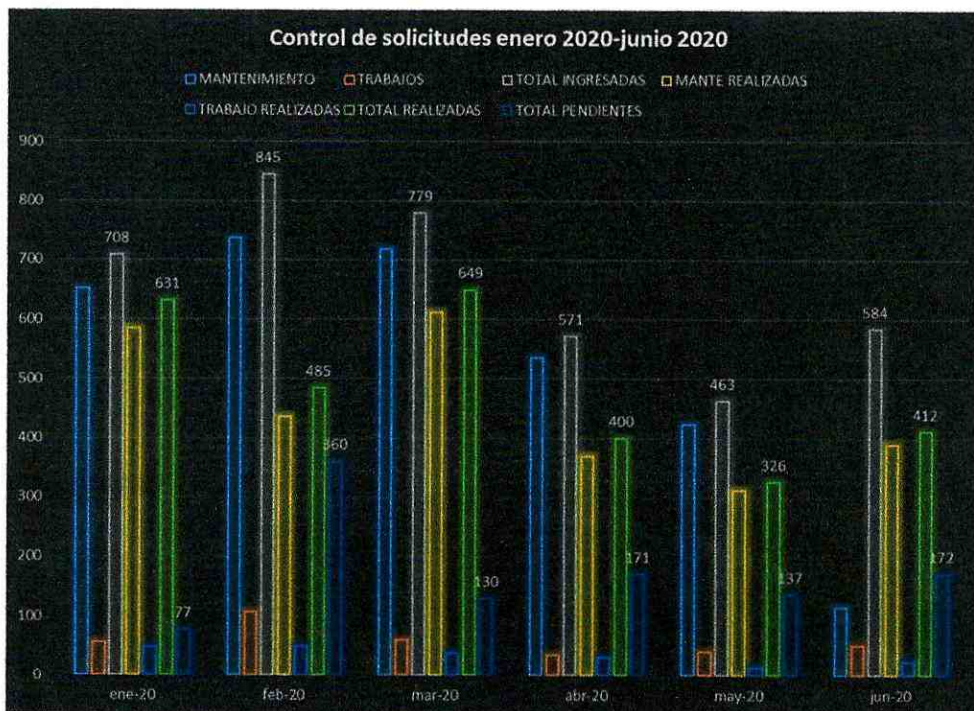


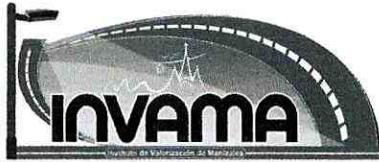
Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2020.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de enero a 30 de Junio/2020**

DEBILIDADES

Durante casi todo el semestre del año en curso se viene presentando el servicio con las cuadrillas reducidas perdiendo eficacia en la operación del servicio.

Durante todo el semestre del año en curso se tuvo inconvenientes con los materiales e insumos que son la materia prima para la óptima operación.

El proceso para licitar los materiales que se necesitan para la operación y los servicios que Invama presta se hace necesario una mayor planificación; con el fin de ser más eficientes con la comunidad y que los indicadores de satisfacción no se afecten.

Se sigue presentando inconvenientes con la entrega de algunas facturas de valorización.

PROPUESTAS

Hacer mantenimiento preventivo al parque automotor de la entidad con el fin de cumplir a cabalidad con el objeto misional de la empresa.

El stock de materiales que reposa en el almacén de la entidad debe ser más generoso para poder cumplir a cabalidad con la gran cantidad de solicitudes que los usuarios le hacen a la entidad.

Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes de entrega, para mejorar el servicio.

CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente